**АДМИНИСТРАЦИЯ   
Козинского**  **сельсовета**

**Усть-Таркского района Новосибирской области**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

От 20.02.2013г № 3- р

Об организации мониторинга значимых услуг и рассмотрении жалоб

Руководствуясь постановлением Правительства РФ № 1021-р от 10.06.2011года и полномочиями главы поселения, в целях организации работы по осуществлению мониторинга массовых и значимых муниципальных услуг для граждан,

1.Заместителю главы администрации Уткиной Г.В., в рамках программы «МАИС» открыть информационное окно для размещения сведений о мониторинге наиболее массовых и значимых для граждан и бизнеса муниципальных услуг и учета реализации досудебного рассмотрение жалоб и обращений граждан.

2. Утвердить Порядок досудебного рассмотрения жалоб и обращений граждан (приложение).

3. Разместить Порядок на официальном сайте администрации и опубликовать в Бюллетене органов местного самоуправления Усть-Таркского района.

Глава Козинского сельсовета\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Ю. Степаненко

Приложение

к распоряжению

от № 3-р от 20.02.2013г

ПОРЯДОК

ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ

(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ДОЛЖНОСТНЫХЛИЦ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ.

1. Настоящий Порядок устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) местной администрации, муниципальных организаций, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, а также муниципальных служащих (далее - жалоба).

2. Жалоба заявителя на решения и действия (бездействие) муниципальных служащих, должностных лиц администрации, муниципальной организации предоставляющих муниципальную услугу (далее - должностные лица), подается в приемную местной администрации или организацию, предоставившей услугу, где подлежит регистрации.

Жалоба заявителя на решения и действия (бездействие) должностных лиц, независимо от ведомственной подчиненности, передается в местную администрацию заместителю главы администрации и (или) Главе поселения для рассмотрения.

3. Жалоба может подаваться в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

4. Жалоба должна содержать:

а) наименование должностного лица муниципальной организации или администрации, предоставивших муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) муниципальной организации или администрации, предоставивших муниципальные услуги, должностного лица либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием), предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

6. Прием жалоб в письменной форме может осуществляться в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги), с учетом [пункта 2](#Par39) настоящего Порядка.

Время приема жалобы должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта администрации поселения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее - Единый портал).

8. Жалоба также может быть направлена через муниципальное учреждение или предприятие.

9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 5](#Par47) настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

10. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит рассмотрению Главой поселения в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица, муниципального служащего в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

11. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области;

ж) отказ администрации, муниципальной организации, предоставляющих муниципальную услугу, либо их должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

12. По результатам рассмотрения жалобы Глава поселения принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления структурным подразделением администрации, предоставляющим муниципальную услугу, муниципальным служащим, должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

13. Не позднее дня, следующего за днем окончания рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование администрации, организации, предоставляющей муниципальную услугу, должность лица, принявшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) Главы поселения, вынесшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается Главой поселения

16. Глава поселения отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

17. Глава поселения вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, а также членов их семей;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

18. Решения и действия (бездействие) администрации, предоставляющей муниципальную услугу, его должностных лиц, а также муниципальных служащих могут быть обжалованы в суд по подведомственности в течение трех месяцев со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его прав и законных интересов.

19. К отношениям, возникающим при подаче и рассмотрении жалоб, не урегулированным настоящим Порядком, применяются нормы Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=DC261BAEFD0FC484EDF6EA51F826131C75D25C1823A3ED9210BA8AB381SDTAM) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".